

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook Of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Arni, Muhammad. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 7.
- Davis, Keith., John W. Newstrom. 1985. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Mulyana, Deddy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm 180.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Salemba Humanika: Jakarta. hlm. 143.
- Idris, Idnan A. 2018. *Klarifikasi Al-qura'an Atas Berita Hoax*. Jakarta: Pt Elex Media Kompotindo. h. 1-2
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara. hlm. 210
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfication*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Richard West. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika. hlm. 5
- Ruslan, Rosady. 2011. *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. Hlm 19
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.

West, Richard dan Lynn H. Turner. 2007. *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. 3rd edition. New York: McGraw-Hill

## **Jurnal**

Andryani, Kristina. Rosalia Nurdiarti. 2018. *Pengelolaan Manajemen Krisis Oleh Humas Pada Instansi Kesehatan Di Wilayah Yogyakarta Tahun 2017*. Jurnal. Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Hapsari, Arin Nurhita, Rini Rachmawati. 2017. *Pemanfaatan Aplikasi Laporan Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman*. Jurnal Penelitian

Munasiroh, Afiyatul. 2018. *Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Jepara Melalui Program "Lapor Bupati"*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia

Nurdiarti, Rosalia Prismarini. 2018. *Pendidikan Karakter Dalam Perspektif Etika Komunikasi Di Era Masyarakat Informasi*. Jurnal. Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Oktaviani, Eva. 2011. *Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Santoso, Didik Haryadi. 2015. *Media dan Politik: Pertarungan Ruang & Kuasa Media Menjelang Pemilihan Presiden*. Jurnal. Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Saleh, A. Muwafik . 2010. *Public Service : Communication*. Malang: UMM press

## **Website**

Diakses dari : <http://digilib.uinsby.ac.id/10727/3/Bab%202.pdf> . Senin 27 Juni tahun 2022 pukul 16.26 WIB.